

## NEWS RELEASE

2024年11月12日

### 「阪神グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

阪神電気鉄道株式会社（本社：大阪市福島区、社長：久須勇介）は、「安心・快適」、そして「夢・感動」をお届けすることで、お客様の喜びを実現し、社会に貢献することを経営理念に掲げ、お客様からのお申出やお問合せについては、常に誠実かつ公正に対応し、サービスの質の向上を目指しています。

一方で、当社グループが引き続き質の高いサービスを提供していくためには、従業員が心身ともに安心して働くことができる職場環境を整えることも重要であると考えています。

そこで、今般、別紙のとおり「阪神グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、カスタマーハラスメントに該当する行為に毅然と対応することを明確にしました。

今後とも、当社グループでは、お客様からのご意見・ご要望を大切にしつつ、ご期待にお応えするサービスの提供に努めていきます。

当社グループは、「“たいせつ”がギュッと。」のブランドスローガンの下、これからも一人ひとりのお客様の“たいせつ”と向き合い、グループ一丸となって阪神らしいブランド体験を提供し続けることで、その信頼と期待に応えてまいります。



以 上

## 阪神グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち阪神グループ(以下「当社グループ」といいます。)は、多くのお客様に「安心・快適」そして「夢・感動」をお届けしていくために、お客様からのお申出やお問合せについては、常に誠実かつ公正に対応し、サービスの向上を目指しております。

一方で、当社グループにとって、一緒に働く仲間である従業員も、かけがえのない財産です。

お客様からの暴行・脅迫、暴言、その他著しい迷惑行為等、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の安全・人権・就業環境を害するものとして、会社として、毅然と対応いたします。

### 当社グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客等（お取引先を含みます。）からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らし、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

### 当社グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例

不当・過大な要求、暴行・脅迫、大声で怒鳴る、暴言、長時間の拘束・居座り、執拗な要求、特別扱いの要求、個人攻撃的な言動、つきまとい、インターネット上への投稿（従業員の氏名や写真公表等）、名誉毀損等

※ 上記の例に限りません。

### カスタマーハラスメントへの対応

#### 【社外への対応】

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為については、必要に応じて、お客様への商品・サービスの提供やお客様対応を中止させていただきます。
- ・ また、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

#### 【社内への対応】

- ・ カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、専門の弁護士に相談できる仕組みを整備しております。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員(管理職を含みます。)に対して、必要な教育を継続的に実施してまいります。

以 上